



有市民一年接上千个推销卖房电话,相关监管仍处真空

## 疯狂的“Call客”

“先生您好,我们是双地铁,双学区,城东品质盘XXXXX,现在均价2万元左右,请问有兴趣了解一下么?”

“XX小姐您好,我们是江北国家级新区地铁盘XXXX,现推出了一批特惠房源,您近期有买房打算么?”

这样的卖房“Call客”电话,你每天能接多少个?记者近期在某论坛对此做了一项问卷调查,多位网友表示自己曾被这样的楼盘推销电话骚扰过,最多的每天要接7、8个,平均算下来,一年可接到上千个这样的推销电话。而记者调查下来发现,市民在面对这样的铺天盖地的房地产销售电话骚扰时,能做的几乎只有挂断、拉黑。

现代快报记者 马文煜



资料图片

### 一年可接上千个 看见6开头号码果断掐

“最早早上八点,最晚晚上八点,都会有人打电话进来问我要不要买房子,对现在的开发商真心无语”。目前在南京工作的葛先生,平均每天都能接到2、3个推销房子的电话。他无奈地告诉记者,自己上一次买房已是5年前的事,短期内也没有再置业的打算,弄不明白开发商为何对他那么“执着”。

记者随机在市区一家事业单位的20余名员工中,做了一项关于卖房骚扰电话调查。结果显示,平均每人每天都会接到一个推销房子的电话,最多的一天平均可接到4个左右,折算下来每年也能有上千个。

“每天都有,以66、68、69开

头的居多,也有用手机打的。我上个月去仙林东看了一家楼盘,在售楼处留了号码,接下来一周我手机就被仙林东板块的几家楼盘集中“轰炸”了,市民陈小姐告诉记者。

采访中还有市民表示,“一个开始接到这样的推销电话,还是可以理解的,毕竟做销售,人家也很辛苦,我都会很客气地说‘谢谢,不需要’。可后来这样的电话没完没了,甚至一个项目能连着好几天给你打,这就成了骚扰。赶上午睡、开车、心情不好的时候,更加气愤。现在接电话只要看到‘6’开头的,肯定不是卖房就是卖理财的,我都直接掐掉”。

### 行情分析

### “Call客”最多的,竟是“不愁卖”的楼盘

据记者了解发现,世茂海峡城、华润国际社区、正荣润江城、升龙天汇这几家楼盘,是被采访市民中认为今年以来“Call客”最多的四家楼盘。

“正荣润江城给我打的电话最多,平均每个月都能接到一次,世茂海峡城也不少。我猜这两家楼盘应该都很难卖,所以要频频给人打电话推销吧”,市民李先生表示。

然而南京一家房地产分销渠道公司的负责人告诉记者,答案其实正相反,往往越热卖的项目,线下的推销电话才会打得越频繁,“市民接到的推销房子的电话,其实大多是由做线下渠道的‘Call客’公司给他们提供数据,

再按实际效果收费。例如Call客公司一次性给某个楼盘一千组客户名单,让开发商拨打,最后有10组成交,那么Call客公司就可以拿到10组客户的佣金。如果1000组中一个都没有成交,那Call客公司就一分钱都拿不到。由于是按最后是否成交付费,Call客公司往往会精挑细选,找品质好、性价比高的楼盘合作,为其提供大量客户信息,以此争夺优质楼盘资源,而不会找滞销楼盘合作”。

记者随后通过南京市网上房地产查询,上述四家楼盘目前的总体成交率都在7成以上,今年以来数次开盘的业绩都很不俗,确属当下“不愁卖”的楼盘。

### 雅居乐滨江国际 开盘销售火爆



图为开盘现场

自从7月江北新区正式获批,江北板块的“日光盘”、“时光盘”层出不穷,销量和价格上都出现了不同幅度的上涨。值得一提的是,江北新区过去以刚需盘为主打,当不少改善性需求扑面而来,板块内少有的改善大盘——雅居乐滨江国际似乎聚焦了所有关注。

8月29日,雅居乐滨江国际开盘推出的135㎡的户型,继6月该户型售罄告急后,相隔2个月再次热销,另外178㎡、228㎡大户型也被购房者争相认购,可谓“一房难求”。在现场,排号的队伍延伸出门口几百米远;傍晚6点才开盘,上午8点多就已经挤满人,甚至不少客户凌晨就来排队。成功认购的客户陈先生表示,雅居乐滨江国际位于江北新区核心区,不仅拥有巨大升值潜力,江北少有的120万㎡体量的生态住区,其稀缺价值不言而喻。另一个业主胡先生说道“豪宅的舒适性是我首选,这里有江有山,环境一流。此外,名校南京一中的合作进驻,这一点让我毫不犹豫就买了。”他还透露,滨江国际项目连续一周来还有皇家泳池的免费体验,他已经来了两次。

北枕老山,南倚长江,雅居乐·滨江国际尊享无敌江、山景观资源:60万㎡江滩湿地公园、15平方公里绿水湾公园、10万㎡河口公园等环绕。另优享38万㎡滨江酒店、百万平米大型shopping mall等咫尺配套,坐享自然与优越。

(威海芳)

### 烦不胜烦

### 利益链条

面对这样铺天盖地的电话骚扰,市民苦恼,可开发商又是从何种渠道获取到市民信息的呢?南京城东一家楼盘销售负责人告诉记者,开发企业想要给潜在客户做“Call客”,往往通过三个渠道:委托渠道公司,直接购买信息或线下资源共享。

“大部分楼盘打出来的推销电话,还是通过与Call客公司合作,他们手里有完整的数据库,对客户划分也比较详细,可以委托他们直接拨打或提供数据;也有开发商自己通过其他渠道直接购买客户号码,再聘请兼职人员在售楼处打,一个兼职员的日工资只要100元,每天却可以打300组电话,成本很低;再或者就是开发商、代理销售公司、驻场电商将手上已

有的客户信息,与其他楼盘共享甚至私下交易。比如你在河西一家楼盘看过房子后,接下来几天你可以集中接到很多河西楼盘打来的电话,那很可能就是你的信息被共享了。”

“客户的信息倒卖很难管理,开发商内部人员会倒卖,置业顾问会倒卖,电商也会倒卖。甚至自来水公司、房管局、二手房中介,都是客户信息的来源,倒卖的多了,你接到的电话也多,我自己每天都要接到4、5个卖房电话”。该负责人还介绍,客户信息的价值也因人而异,以他们楼盘为例,一份5000人的城东客源名单,可以卖到1000元,如果是像银城东苑这样的高档小区,开发商对此往往愿意花高价购得。

### 监管缺乏

### 市公安局: 界定难度大,过分骚扰可直接拨打110

记者就房地产销售电话骚扰问题,也采访了南京市住建委商品房管理科。相关工作人员回复,南京市住建委目前暂未对商品房销售电话推销骚扰做出过相关规定,且推销电话属于广告范畴,该问题应向工商部门反映。记者随后通过12315电话咨询了市工商局,客服人员回答,市民遇到该类电话骚扰,应向公安部门反映,可直接拨打110。记者之后又联系了南京市公安局玄武分局,一位负责人告诉记者,公安部门只会针对造成实际骚扰的电话来源进行查处。只要房地产电话推销广告中,不存在恐吓、色情、威吓、恐怖等信息,也没有在特定

时段如夜间,或高频率重复拨打,还不属于骚扰电话范畴。

“推销电话不仅是在房地产行业,其他行业也有,但主要内容还是友好的推荐商品,很难界定为骚扰性质的电话,只能说这是个人或企业的不规范,想彻底根治,实际操作起来难度很大”。该负责人还建议,市民在遇到该类广告电话时,可选择直接挂断,不要与其发生口角争执;平时注意保护自己的个人信息,如果是智能手机用户,可以选择通过软件对广告类电话进行标记拦截,如果遇到行为十分过分,频繁骚扰的营销电话,市民也可直接拨打110报警。

### 宁波曾出台过相关禁令,但收效甚微

2014年11月6日,浙江宁波市住建委,发布了一则《关于进一步规范商品房销售行为的通知》,要求开发企业在销售商品房时,不得向非购房意愿人拨打营销电话,如发生此类情况,将停止该项目商品房网签程序。12月22日,宁波鄞州区住建局在接到市民举报后,经过查实,暂停了一家名为九和城雅苑项目的商品房网签,原因是该项目在12月20日给了一位非意向的宁波市民拨打了推销房屋电话。

但据宁波《现代快报》去年报道,该政策出台后,对于骚扰电话的治理效果并不明显,不少市民仍被卖房电话骚扰,有些开发商怕在打电话过程中被市民录音后投诉,推销电话打得更隐蔽,这些电话大多不说是哪个楼盘,基本都是“我们地处某某车站附近”“处于某某区域的核心区域”,更有开发企业邀请中介人员代为拨打,从而增加了住建部门取证的难度,最终该政策的实施效果也未达到预期。

(部分内容摘自《现代快报》2014年12月24日)